



El servicio de aseo urbano domiciliario para el primer trimestre del 2023

Análisis de los resultados de la encuesta de percepción ciudadana del OVSP por parte de la Profesora Rebeca Sánchez.



El observatorio realiza de forma trimestral mediciones en las principales ciudades del país que muestran la percepción ciudadana sobre el desempeño de los servicios públicos domiciliarios



Desde el inicio de las investigaciones el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos ha realizado mediciones que han abarcado desde siete hasta doce de las principales ciudades del país, entre las que destacan:

- Caracas
- Maracaibo
- Valencia
- Barquisimeto
- Barinas
- Barcelona
- Punto Fijo
- San Cristóbal
- Mérida
- Porlamar
- Ciudad Bolívar
- San Fernando



Luego de la obtención de resultados, los mismos son analizados por expertos quienes permiten difundir al país la situación actual de los servicios públicos conforme a la opinión de los ciudadanos



El proceso de evaluación del desempeño de los servicios públicos en Venezuela, a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las jornadas de medición impulsadas por el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos – OVSP, ofrece la oportunidad de identificar y/o validar, con una visión cuantitativa, pero representativa de la realidad, los factores involucrados que permitirán establecer prioridades y criterios de decisión, al momento de atender la problemática identificada.

En el ámbito de la prestación de los servicios públicos, el Aseo Urbano y Domiciliario – AUD, constituye uno de los más importantes a ser incorporados en las estrategias de gestión urbana, por su incidencia en las condiciones de salud de la población en el sector atendido, el nivel de desarrollo urbano y la calidad ambiental requerida para lograr que este proceso avance en un contexto de respeto a la naturaleza.





Para la evaluación y seguimiento del desempeño de un servicio con estas características se requiere contar con las estrategias que permitan identificar y caracterizar el conjunto de operaciones y procesos para el manejo de los desechos y residuos sólidos urbanos (DyRSu) que mejor se adapten a la realidad técnica, económica, ambiental y social prevaleciente en la localidad en consideración, Asimismo, es necesario comprender la relación sistémica entre las variables Población (particularmente en tendencia al crecimiento continuo), Consecuencias (básicamente negativas) sobre el medio ambiente derivadas de las tendencias del crecimiento de la población y los avances en los procesos de desarrollo. Peñafiel, W; Borja, E.;D'Armas, M. (2018).

En este contexto, como un sub producto del estudio realizado, se propone generar una síntesis objetiva de los resultados que facilite el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la medición de la Percepción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos en Venezuela.

Prof. Rebeca Sánchez

Ingeniero Químico- Instituto Universitario Politécnico de Barquisimeto, 1977. Magister Scientiarum en Ingeniería Sanitaria – Mención Calidad del Agua, Universidad Central de Venezuela, 1980, Magister Scientiarum en Investigación de Operaciones, UCV, 1997, Dra. Ciencias de la Ingeniería, UCV, 2012. Profesora Titular adscrita al Departamento de Ingeniería Sanitaria y Ambiental, Escuela de Ingeniería Civil de la Facultad de Ingeniería – Universidad Central de Venezuela, actualmente ejerciendo el cargo de Directora de la Coordinación de Investigación de la Facultad de Ingeniería de esa Universidad. Realiza docencia e investigación en el área de Manejo Integral de Desperdicios (sólidos y líquidos) en el sector municipal e industrial. Las áreas de interés se concentran en Aprovechamiento de residuos sólidos; Caracterización de residuos sólidos; Gestión de Residuos Sólidos Municipales: Modelos de gestión. Desarrollo de Herramientas para el Soporte de Decisiones en Materia Ambiental; Evaluación Ambiental. Tecnologías para el tratamiento de residuos; Desarrollo e incorporación de estrategias de Producción Más Limpia; Desarrollo de métodos y técnicas aplicables a la evaluación ambiental; Aprendizaje tecnológico y gestión ambiental para el desarrollo industrial y municipal sustentable. El resultado de esta actividad se refleja en más de 80 publicaciones y más de 30 Trabajos de Grados dirigidos a nivel de Pregrado y Postgrado.



ANÁLISIS DE LOS
RESULTADOS DE LA
ENCUESTA DE
PERCEPCIÓN
CIUDADANA
OBTENIDOS PARA
MARZO DE 2023 POR
EL OVSP



METODOLOGÍA



Objetivos

Recopilar, almacenar, sintetizar y representar información de los servicios; agua, electricidad, telecomunicaciones, gas doméstico y aseo urbano, obteniendo datos sobre la percepción ciudadana.



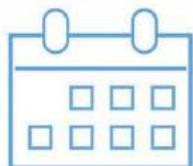
Metodología

Aplicación de encuestas vía telefónica, haciendo uso de un muestreo aleatorio simple, con la selección de números de teléfonos a hogares de una base de datos representativa para cada una de las 12 ciudades encuestadas.



Muestra

Barcelona: 690, Barinas: 502, Barquisimeto: 535, Caracas: 1115, Ciudad Bolívar: 461, Maracaibo: 712, Mérida: 740, Porlamar: 460, Punto Fijo: 547, San Cristóbal: 618, San Fernando de Apure: 569 y Valencia: 735. **Muestra Total: 7.684**

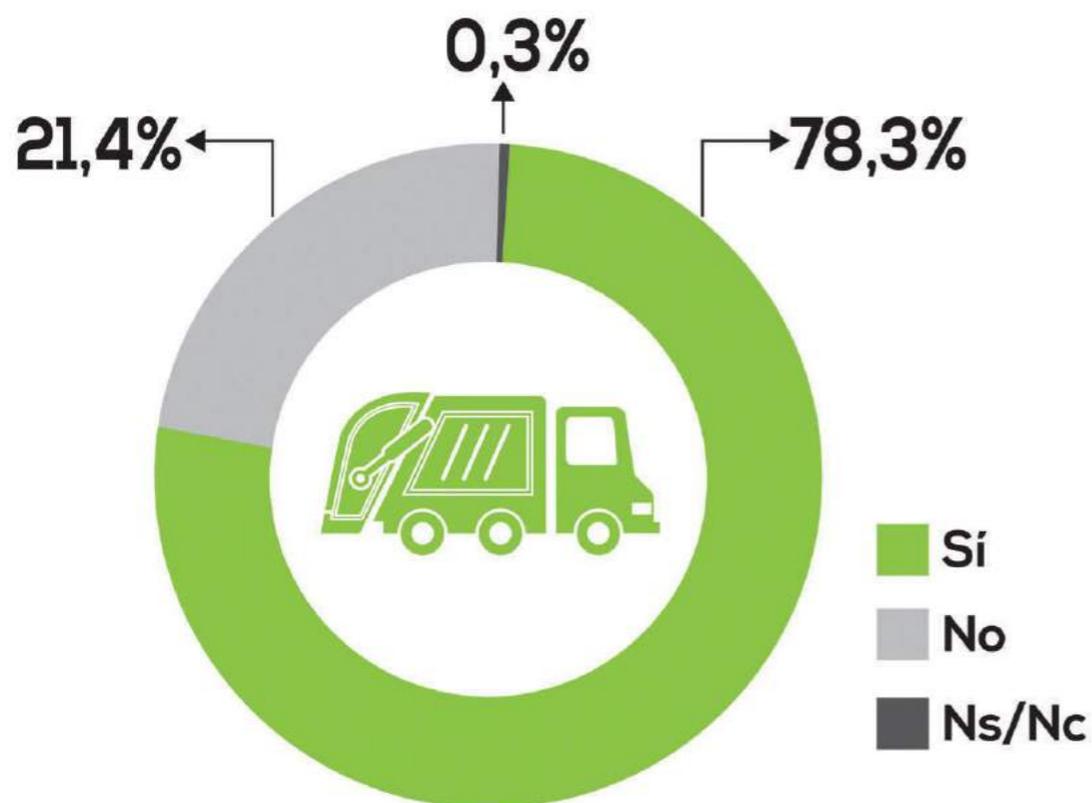


Campo:

Febrero - Marzo 2023



Prestación del servicio



Uno de los principales factores condicionantes de la calidad de cualquiera de los servicios urbanos y domiciliarios se refiere entre otros, a la proporción de ciudadanos satisfechos que lo reciben regularmente. En esta oportunidad hacemos referencia al servicio de Aseo Urbano, es decir, aquellas propuestas amparadas bajo alguna modalidad de contratación y caracterizados por un significativo nivel de complejidad.

Entre las características más destacadas que le confieren su alta complejidad aparecen:

- Responsabilidad compartida.
- Indispensables para el desarrollo y funcionamiento normal de la comunidad.
- Destinados a satisfacer necesidades colectivas de forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado.

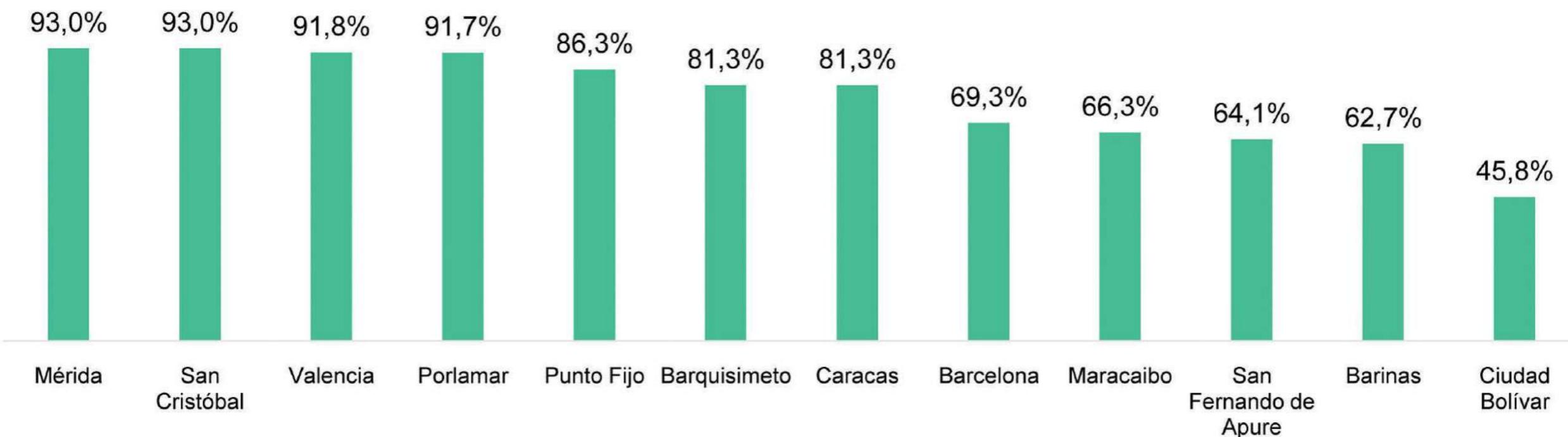
De acuerdo a los resultados mostrados, aproximadamente el 78,3% de los consultados cuenta con acceso regular al servicio. Si se compara con la medición anterior (diciembre 2022), tal proporción disminuyó en aproximadamente unos tres puntos porcentuales lo que significa un aumento en el acceso al servicio.

Una vez más estos resultados deben manejarse con cuidado, pues también indican que una proporción significativa (1/4 de la población consultada) no está recibiendo el servicio regularmente, pudiendo implicar una situación altamente preocupante desde el punto de vista sanitario y ambiental pues sugiere, entre otros, un alto grado de exposición a las amenazas asociadas a un manejo inadecuado de los desechos y residuos sólidos generados en el ámbito urbano - DyRSu.



Al desagregar los resultados obtenidos por ciudad, consistentes con mediciones previas, se observa que las ciudades con menor acceso al servicio fueron Ciudad Bolívar (45,8%); Barinas (62,7%); San Fernando de Apure (64,1%) Maracaibo (66,3%) y Barcelona (69,3%). Nuevamente destaca Ciudad Bolívar con el menor valor registrado (45,8%), uno de los valores más bajos registrados en las últimas mediciones realizadas más recientemente.

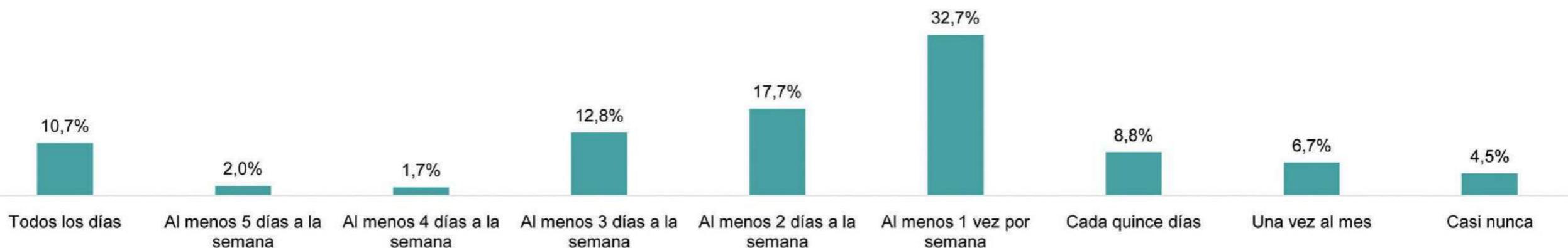
Prestación del servicio por ciudad



Al revisar los resultados presentados por ciudad, se observa que los mismos se pueden agrupar claramente en 3 grupos:

- Uno, conformado por las ciudades con mayor cobertura (>90%): Mérida, San Cristóbal, Porlamar y Valencia.
- Un segundo grupo se podría conformar con aquellas ciudades participantes con cobertura comprendidas entre 80 y 90% (Caracas, Barquisimeto y Punto Fijo), y
- Un tercero grupo conformado por las ciudades con menor cobertura (< 60%), las cuales son: Barinas, San Fernando de Apure, Maracaibo y Barcelona

Frecuencia de paso





Aun cuando los dos primeros grupos podrían considerarse aceptables, el tercero da cuenta de un deterioro de la situación del estado de limpieza de los espacios urbanos o falla en la recolección de desperdicios, entre otros.

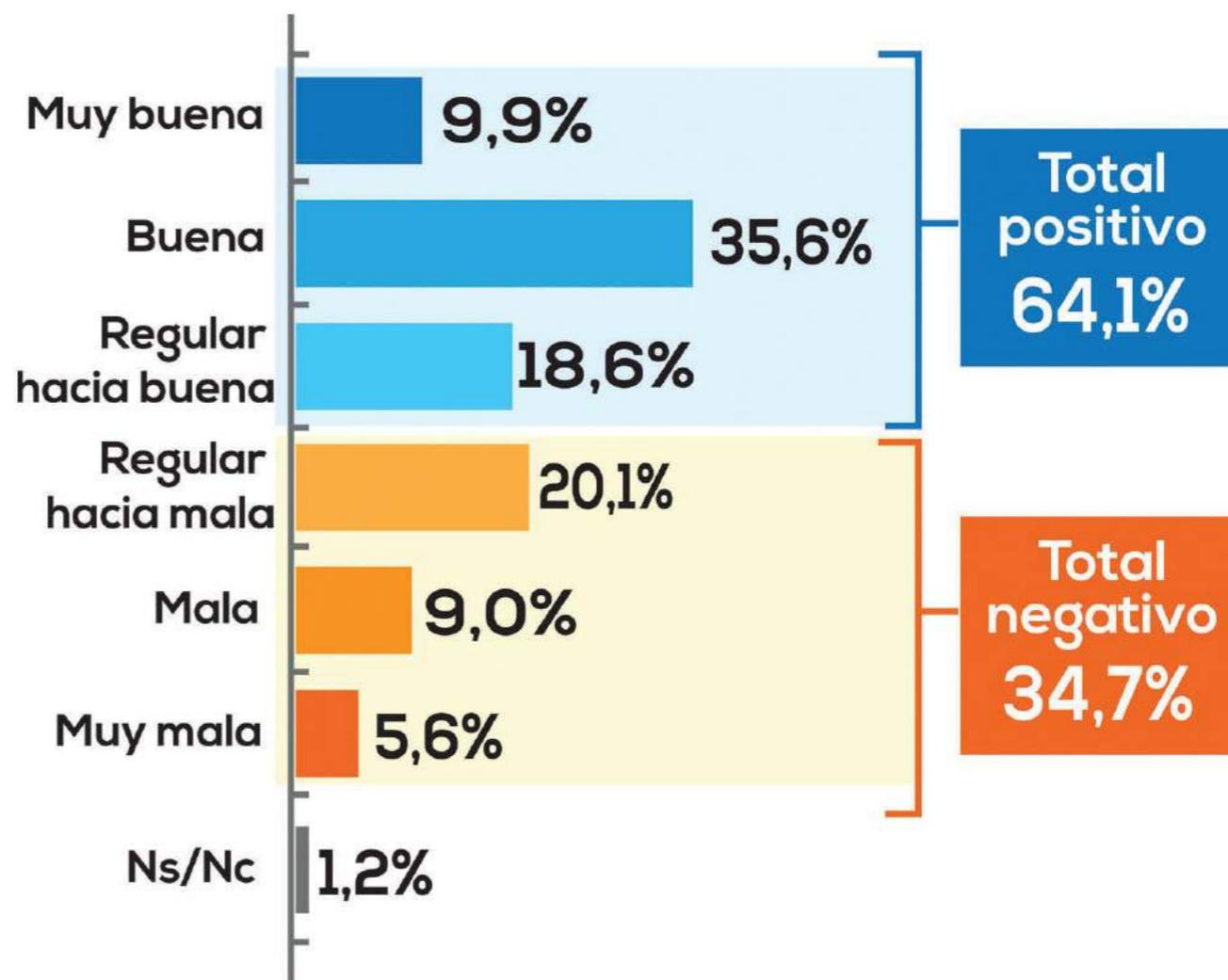
Según los resultados parciales del estudio, las ciudades con mayor acceso fueron Mérida y San Cristóbal, ambas con una cobertura del servicio en el orden del 93,0%, siguiéndoles muy de cerca Valencia y Porlamar con coberturas, también muy similares y cercanas a 91,8%.

Aquellas donde el acceso al servicio resultó menor fueron, en orden ascendente: Ciudad Bolívar (45,8%), Barinas (62,7%), Maracaibo (66,3%) y Barcelona (69,3%). Estos últimos valores considerados inadmisibles, evidencian, entre otros, la posible proliferación de espacios urbanos vulnerables ante la necesidad de enfrentar las amenazas sanitarias y ambientales asociadas a la acumulación de desechos y residuos en espacios no autorizados para ello.

Calidad del Servicio Recibido vs Percepción Ciudadana

En términos generales, la información disponible para la calificación del servicio prestado en el conjunto de ciudades participantes en el presente estudio, indica que 64,1% de los consultados evalúan positivamente el servicio recibido en sus hogares, mientras que 34,7% lo califica en forma negativa. Estas calificaciones se hacen basados en la percepción cualitativa (positiva o negativa) medida, utilizando la escala: de regular a mala, mala y muy mala o de regular a buena, buena y muy buena, según corresponda.

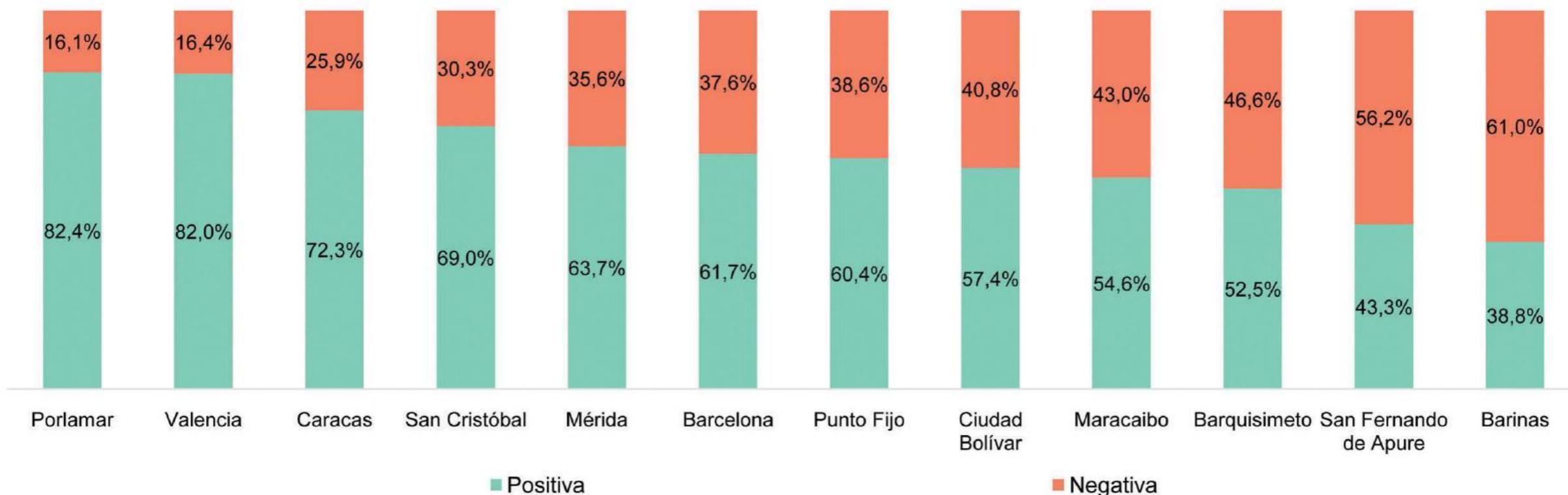
Al indagar sobre la calificación desagregada de la calidad del servicio en las diferentes ciudades, los resultados mostrados en el gráfico, revelan que la mejor evaluada fue Porlamar (82,4%) donde la calificación de "buena" fue respaldada por la mayor proporción de consultados (52,1%), Mientras que las ciudades peor evaluadas fueron Barinas (38,8%); San Fernando de Apure (43,3%) y la calificación de "buena" solo alcanzó un porcentaje en el orden del 18%.



Calidad del Servicio Recibido vs Percepción Ciudadana

Destaca en esta oportunidad, que la mayor proporción de consultados (Porlamar y Valencia) reciben el servicio utilizando altas frecuencias de recolección.

Datos por ciudad



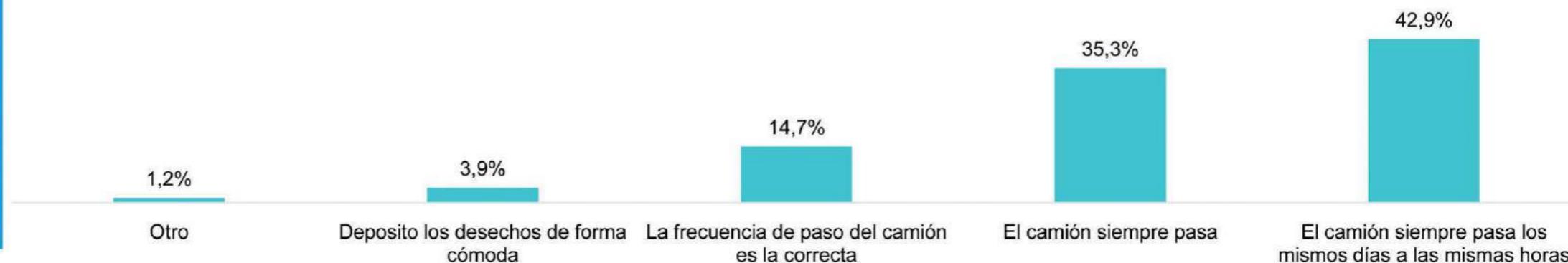
Razones para evaluar negativa o positivamente el servicio recibido

Con el propósito de ahondar en las razones para evaluar positiva o negativamente el comportamiento del servicio, se seleccionaron algunos indicadores del desempeño de las actividades de recolección y traslado de los DyRSu.

Los resultados obtenidos señalan que las razones más usadas para evaluar negativamente el SAUyDu fueron: la frecuencia de paso del camión es impredecible (40,2%) o no es la que debía ser (36,3%), debiéndose destacar que $\approx 15\%$ de los consultados señala: "nunca pasa el camión".



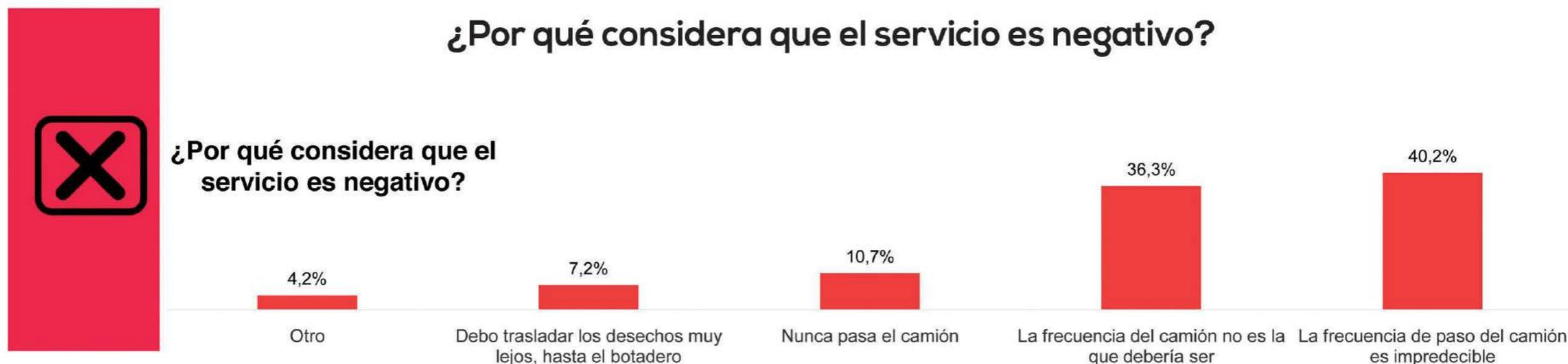
¿Por qué considera que el servicio es positivo?



Razones para evaluar negativa o positivamente el servicio recibido

Por su parte, la justificación de la evaluación positiva del servicio estuvo centrada en los indicadores: el camión pasa siempre y pasa a los mismos días y a la misma hora (38,3% y 43,4% respectivamente).

Según los resultados obtenidos, 40,2% de los consultados opinaron que la frecuencia de paso del camión es impredecible y para un 36,3% la frecuencia de paso del camión no es la que debería ser. Un aspecto a destacar es la disminución en 5 puntos porcentuales la proporción de consultados, que al parecer, decidieron quemarla.



Razones para evaluar negativa o positivamente el servicio recibido

De acuerdo a los resultados mostrados el gráfico, las razones más utilizadas para argumentar la calificación negativa del servicio, fueron:

- "Nunca pasa el camión" en Ciudad Bolívar (34,7%), seguida de Barinas (25,3%) y San Fernando de Apure (20,5%);
- "La frecuencia de paso del camión no es la que debería ser", en Punto Fijo (52,5%), Mérida (47,3%) y Valencia (46,5%).
- Porlamar (40,5%); Mérida (39,3%) y San Cristóbal (36,6%) fueron las tres ciudades donde los consultados consideran "la frecuencia de paso del camión es impredecible, es la más aplicable, y
- En Maracaibo (11,1%), Valencia (9,4%) y Caracas (7,9%) los consultados consideran "debo trasladar los desechos muy lejos, hasta el botadero" como buena razón para la evaluación negativa del servicio.



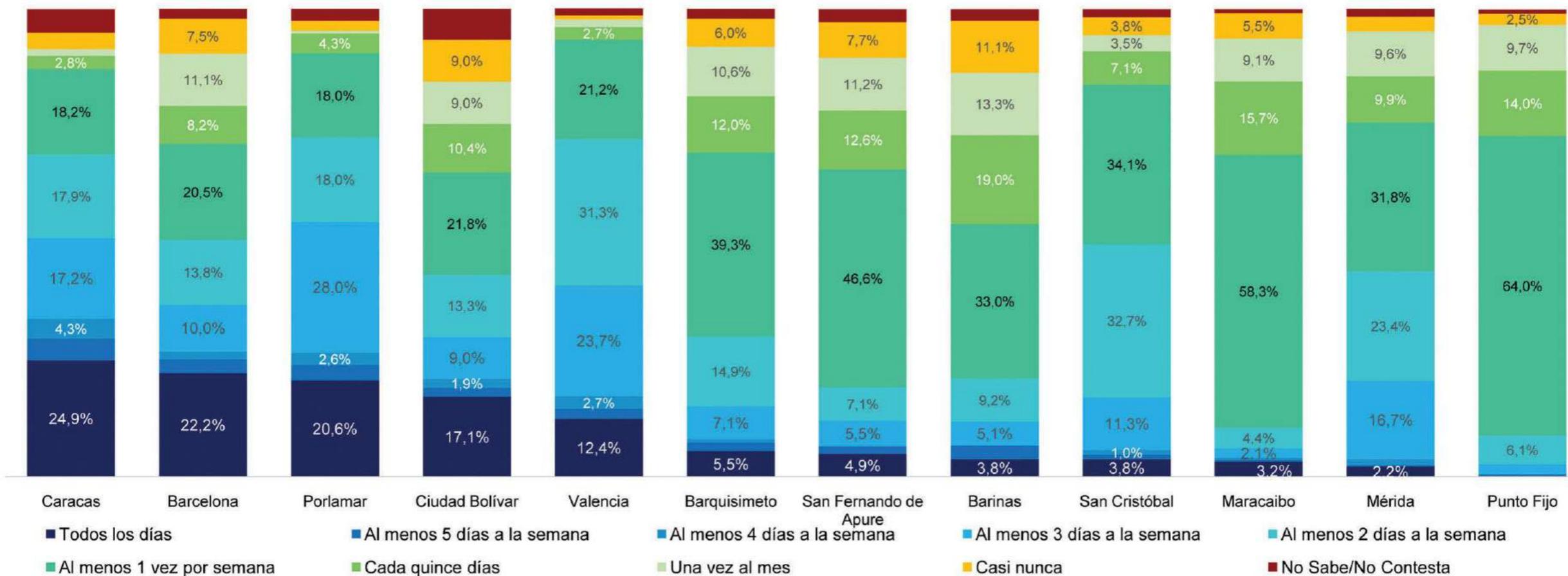


Frecuencia de recolección

Otro factor a considerar en materia de desempeño del servicio de Aseo Urbano es la frecuencia con la cual el sector bajo estudio cumple con las actividades de recolección.

Dada la diversidad de modalidades para la prestación del servicio, independientemente del tamaño y/o complejidad de la ciudad considerada, se prefiere continuar el análisis, apoyado en los criterios descritos en la gráfica.

Frecuencia de recolección por ciudad



Frecuencia de recolección

La situación del servicio donde la frecuencia de recolección es una vez por semana o menor se mantiene como un foco de atención. Tal como se muestra, prevalecen ciudades donde proliferan amenazas sanitarias y ambientales causadas por la "basura" no recolectadas o ubicada en sitios no autorizados para ello. Entre las ciudades en esta situación se encuentran: Maracaibo (58,3%); Punto Fijo (64,0%) y Mérida (58,3%), entre otras.

La modalidad de BFR más baja para la prestación del servicio de AU fue 5,2%, al parecer estos registros descartan las situaciones conflictivas de todo orden que por lo general enfrentan los prestadores del servicio.

A este punto cabe insistir en que los resultados hasta ahora presentados pueden reflejar problemas en materia de operación del servicio, particularmente en lo que a diseño se refiere. Altas frecuencias de recolección pueden significar sobre-dimensionamientos, que redunden en mayores costos operativos.



Opinión sobre el funcionamiento de Servicio de Aseo Urbano en los últimos 3 meses

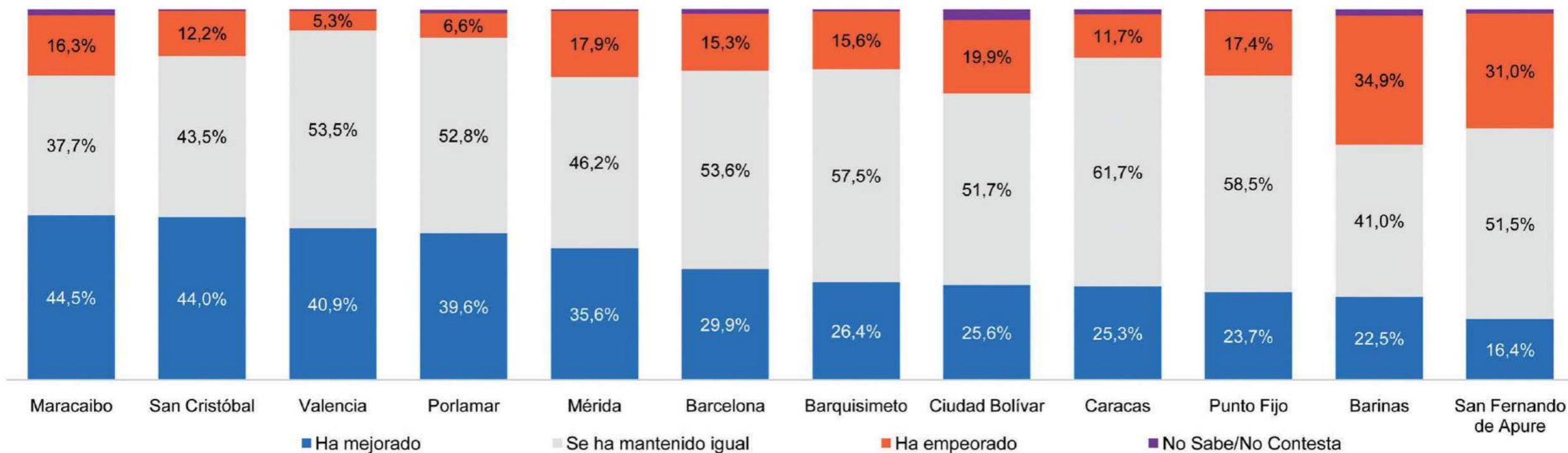
Otro factor a considerar en materia de desempeño del servicio de Aseo Urbano es la frecuencia con la cual el sector bajo estudio cumple con las actividades de recolección.

Dada la diversidad de modalidades para la prestación del servicio, independientemente del tamaño y/o complejidad de la ciudad considerada, se prefiere continuar el análisis, apoyado en los criterios descritos en la gráfica.

Opinión del servicio de aseo urbano en los últimos 3 meses



Opinión del servicio de aseo urbano en los últimos 3 meses, por ciudad





De acuerdo a los resultados obtenidos una proporción significativa de los consultados (34,9%) opinaron que no fue suficiente para incidir en las tendencias en materia de gestión de DyRSu.

Asimismo estos resultados inducen a concluir que en opinión de los consultados San Fernando de Apure fue la ciudad peor evaluada en términos de calidad del servicio recibido, probablemente atribuida a las bajas frecuencias de recolección allí aplicadas.

Tal como se desprende de la gráfica del total de los consultados opinan que la situación actual no refleja cambios bruscos. Pero sin tendencias entre los grupos involucrados.

En cuanto al funcionamiento del servicio los últimos 3 meses, se ha podido observar que en Barinas (34,9%) y San Fernando de Apure (31%), tal situación ha empeorado mientras que la mayor proporción de los consultados, sostienen que se ha mantenido, en el intervalo 41% y 61%.

Al indagar sobre las medidas que tratan de aplicar los ciudadanos para atender los problemas asociados a las fallas del servicio de recolección se encontró que las más recurrentes fueron, en orden descendente: "La trasladamos a un botadero cercano" (47,5%); "le pagamos a un camión para que venga a recogerla" (17,3%); "la quemamos" (15,4%); "la colocamos en la vía pública/en la acera/en la entrada de la vivienda (11,8%) u otros (7,8%)". De estas modalidades, en opinión de los consultados, las más utilizadas fueron el traslado al botadero más cercano (33,3%) seguida de colocarlos en la vía pública/acera/entrada a la vivienda.



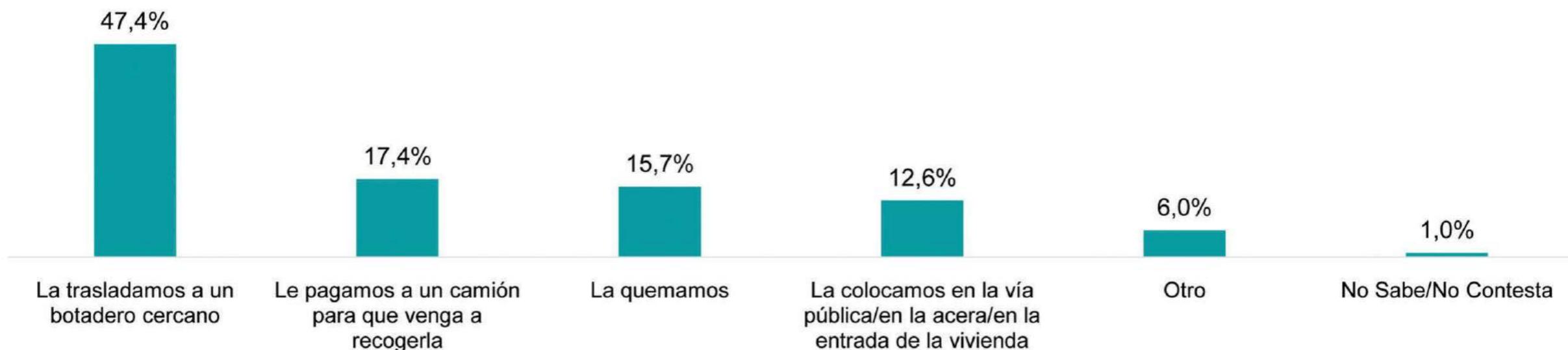


A este punto, se debe aclarar que estas medidas en su mayoría constituyen propuestas puntuales y “de emergencia” . En el entendido de que servicios públicos de calidad y de amplio alcance son clave tanto para el crecimiento económico sostenible como para el progreso socioeconómico de las poblaciones, urge hacer planteamientos de fondo desarrollados en el marco de la sustentabilidad, con una visión integral del territorio y aplicando principios de la economía circular.

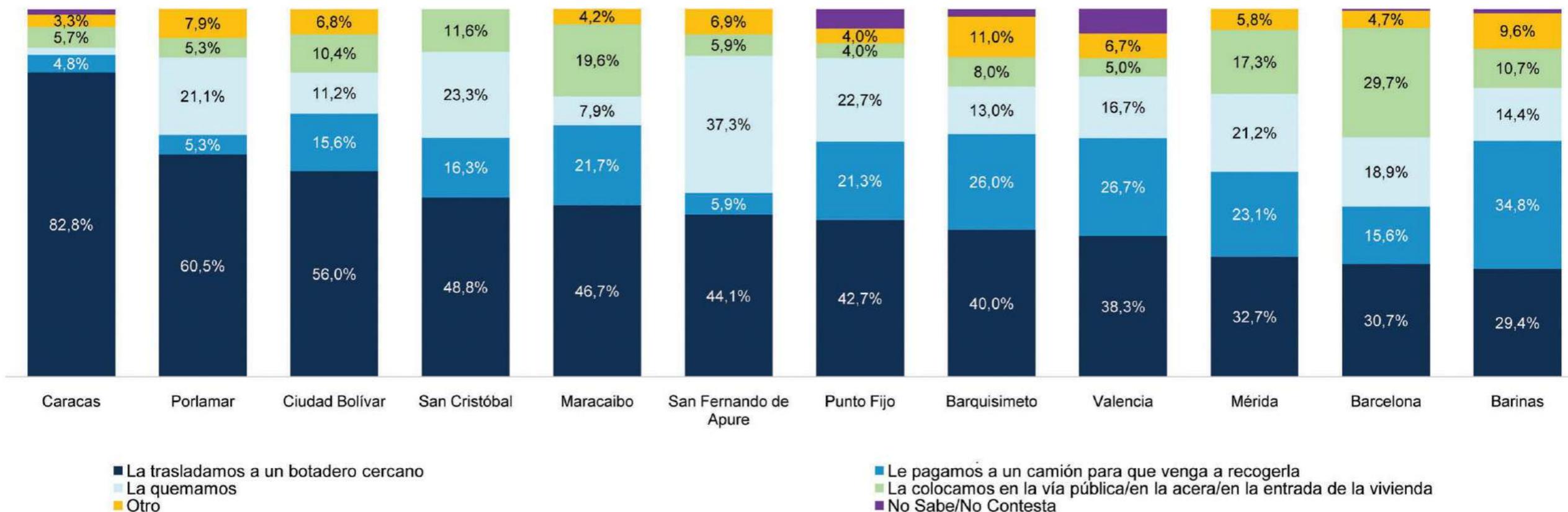
Llama la atención el uso de la quema de “la basura” como medida de control al problema que se está considerando, debiéndose señalar que las mismas se basan en el traslado del problema a otros espacios donde los productos pueden ser más indeseables y peligrosos que los originales.

Cabe precisar que para disponer la basura, la mayoría de los consultados (47,4%) , le pagamos a un camión para que venga a recogerla, 17,4% la trasladamos a un botadero mas cercano, 15,6% la quemamos y 12,6% la coloca en la vía pública, Aproximadamente 7% correspondiente a las categorías otro no sabe o no contesta

Al no recibir el servicio en su comunidad, ¿Qué hace para disponer de la basura?



Al no recibir el servicio en su comunidad, ¿Qué hace para disponer de la basura?, por ciudad.



Rostros de los Servicios Públicos



#RostrosDeLosServiciosPúblicos



“ A veces cuando nos traen agua de otros sectores nos llega limpia, pero otras veces llega muy turbia ”

Señora Ana

La señora Ana reside en El Ejido, Mérida. En su caso, al consultarle sobre cuáles de los servicios públicos que recibe en su hogar son los que más fallas presentan, indicó que el agua y la electricidad.

“Desde hace unos meses tenemos una situación grave con el agua, ya que con la llegada de las lluvias el río Chama creció y se llevó una parte importante de los diques y tuberías, por lo que el agua tiene más de dos meses que no llega por las tuberías. Hemos tenido que buscar otras alternativas para poder hacer nuestras labores en casa como cocinar, lavar y asearnos”.

Explicó que, aunque a veces les surten del recurso desde otros sectores aledaños, no es suficiente para poder llevar a cabo su rutina diaria con normalidad.

“A veces cuando nos traen agua de otros sectores nos llega limpia, pero otras veces llega muy turbia, por lo que siempre tenemos que hervirla, sobre todo si la vamos a consumir. Almacenamos agua en la casa, pero siempre tenemos que renovarla continuamente porque le salen larvas”.

En cuanto al servicio eléctrico, la señora Ana explicó en su comunidad se presentan muchas fallas todos los días y que no tiene conocimiento de la existencia de un plan de racionamiento eléctrico en la zona.

“Todos los días nos quedamos sin energía eléctrica, hay días donde se puede ir cada dos horas, luego viene de manera intermitente, otras veces tenemos energía durante 6 horas y después la quitan por seis u ocho horas más. Los apagones van y vienen y es algo que pasa a diario, tenemos como seis meses presentando esta situación de cortes de luz sin planificación, sin embargo, no es algo nuevo, desde hace 3 años tenemos este problema de bajones de luz e intermitencia”.

Aseguró no tener inconvenientes con el servicio de gas doméstico, ya que en su residencia llega a través de tuberías de gas directo y jamás falta.

“Con el servicio de aseo urbano hay momentos en los que el camión se tarda en retirar los desechos y la basura se acumula en las calles, pero generalmente están haciendo la recolección unas dos veces por semana. Por otro lado, tenemos servicio de Cantv y puedo decir que funciona más o menos, ya que el internet falla mucho y si de paso se va la luz, nos quedamos sin señal al punto de no poder trabajar o estudiar en el caso de los niños”.



Ana Saavedra, municipio Campo Elías, El Ejido, Mérida

“ Cada servicio tiene beneficios, pero estaría dispuesto a pagar más por una mejora ”

Señor Alexis

Alexis es un habitante de El Portachuelo, un sector ubicado en el municipio Guaraque del estado #Mérida. El servicio que registra más deficiencias en su hogar es el de la electricidad.

“A veces pasamos todo el día sin luz”, así enfatizó el señor Alexis sobre las fallas en el #ServicioEléctrico. Todos los días registra interrupciones eléctricas que perduran entre cuatro y seis horas, - “Esto es desde hace dos o tres meses”- explicó.

Con respecto al servicio de #AguaPotable, el acueducto que surte a la comunidad le permite tener el suministro todos los días.

La distribución de bombonas de #GasDoméstico es por proveedores privados y estatales, recibiendo cada mes o mes y medio. “La diferencia son los precios”- señaló. Agregando que de privados paga hasta Bs. 17, mientras que por servicios del Estado cancela hasta Bs. 12.

Alexis es suscriptor de la empresa pública Cantv y valoró positivamente el servicio de #InternetFijo que recibe. En cuanto a la #TelefoníaMóvil, difiere en opinión, argumentando que la pérdida de señal es frecuente.

Por su parte, al referirse al servicio de #AseoUrbano, dice que “sí pasa” bajo la frecuencia de “una vez a la semana”, lo que parece ser suficiente para Alexis.

“Cada servicio tiene beneficios, pero estaría dispuesto a pagar más por una mejora”, aseveró Alexis.



Alexis de El Portachuelo, municipio Guaraque, estado Mérida.

Fotos de Iñaki Zugasti

 www.observatoriovsp.org

  @observatoriovsp

 ovsp.info@gmail.com

  **Observatorio Venezolano de Servicios Públicos**

